



Crédit d'investissement – Travaux d'aménagement d'une réception centralisée pour le bâtiment sis place Chauderon 4 pour les besoins du Service social Lausanne

Préavis N° 2020 / 17

Lausanne, le 20 mai 2020

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

1. Résumé

Afin d'assurer l'amélioration de l'accueil des usager·ère·s, l'amélioration de la sécurité des collaborateurs et des collaboratrices du Service social Lausanne (SSL) et pour optimiser son organisation, la Municipalité demande l'autorisation d'effectuer des travaux d'aménagement d'une réception centralisée au rez-de-chaussée du bâtiment sis place Chauderon 4 pour un montant de CHF 500'000.-.

Ce projet répond aux recommandations émises dans l'audit de sûreté, commandé et réalisé en décembre 2018, suite à divers actes de violence à l'encontre du personnel du SSL.

2. Objet du préavis

Par le présent préavis, la Municipalité demande au Conseil communal l'autorisation d'effectuer des travaux d'aménagement d'une réception centralisée dans le bâtiment sis place Chauderon 4 pour les besoins du SSL et pour un montant total de CHF 500'000.-. Ces travaux seront pris en charge par le Canton. Le projet répond aux besoins :

- d'amélioration de l'accueil des usager·ère·s et de leur orientation au sein du bâtiment ;
- d'amélioration de la sécurité du personnel ;
- de gestion des flux des usager·ère·s en limitant l'accès libre aux étages et aux bureaux au sein du bâtiment ;
- d'optimisation de l'organisation du SSL ;
- d'optimisation de l'occupation des surfaces administratives.

3. Préambule

Le bâtiment sis Chauderon 4 ne dispose pas d'une réception à l'entrée. L'orientation dans le bâtiment pour trouver la bonne interlocutrice ou le bon interlocuteur est ainsi rendue difficile, ceci d'autant plus que les usager·ère·s sont souvent suivi·e·s par plusieurs professionnel·le·s. Parmi les usager·ère·s le nombre d'allophones et de personnes disposant de faibles compétences de base est important. Une solution doit pouvoir être trouvée pour permettre un accueil plus simple, plus visible, plus lisible et plus compréhensible.

La population accueillie dans les services sociaux fait face à plusieurs difficultés, comme des problèmes financiers ou des pathologies psychiques. Du fait du type de population accueillie, mais également de la nature du travail, les professionnel·le·s des services sociaux sont particulièrement exposé·e·s à la violence. Ces dernières années, le personnel du SSL a aussi fait face à des actes de violence de la part des usager·ère·s. Il s'agit la plupart du temps d'agressions verbales, de menaces, de refus de quitter les lieux et plus exceptionnellement également d'altercations physiques, sans qu'il n'y ait eu d'actes graves à ce jour.

Afin de protéger la santé et la sécurité des travailleur·euse·s, le SSL a pris des mesures en se dotant d'un agent de sécurité en 2013 déjà. Dans le cadre de la modification de la loi sur l'action sociale vaudoise, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017, la possibilité de sanctionner les injures, les menaces

et les voies de fait, au sens du droit pénal, envers les collaboratrices et collaborateurs par une réduction des prestations financières a été introduite.

Malgré ces mesures et après la survenance de plusieurs actes de violence, le SSL a estimé nécessaire de procéder à un audit de sûreté de son bâtiment principal sis place Chauderon 4. Cet audit, réalisé en décembre 2018, conclut que les mesures architectoniques, organisationnelles et techniques sont adaptées mais insuffisantes pour garantir la sûreté pour le personnel. L'audit présente un catalogue de recommandations dont les principales sont :

- la formation du personnel pour faire face à une agression verbale voire physique ;
- le contrôle des flux des usager·ère·s dans le bâtiment en limitant des accès ;
- la remise à niveau des outils techniques (système d'alerte interne).

Le projet d'une réception centralisée au rez-de-chaussée du bâtiment sis Chauderon 4 répond à la recommandation de contrôler les flux des visiteur·euse·s à l'entrée du bâtiment et dans les étages. Il prévoit d'enlever les réceptions situées actuellement à chaque étage et d'empêcher le libre déplacement des usager·ère·s dans les couloirs donnant accès aux bureaux des collaborateur·trice·s.

Jusqu'en 2016, le SSL s'est fortement développé et a successivement loué de nouvelles surfaces administratives pour y installer ses unités en nombre croissant. Il a ainsi occupé jusqu'à sept sites différents nécessitant une organisation d'accès au public pour chacun d'eux.

Avec la création de l'unité commune ORP-CSR en octobre 2018, deux unités d'action sociale ont été transférées dans des nouveaux locaux loués et aménagés par le Service du travail. Le SSL a ainsi été amené à diminuer ses surfaces administratives louées et à repenser l'attribution de ces dernières conformément aux exigences du Canton. Un premier bail de location de surfaces administratives à la rue de la Tour 41 a ainsi été résilié à fin septembre 2018.

Tenant compte des aspects de sécurité et de l'exigence de diminuer les surfaces administratives louées, le SSL a effectué une analyse sur l'organisation globale des locaux et a pris les décisions suivantes :

- regrouper toutes les prestations aux usager·ère·s sur un minimum de sites : le bâtiment sis place Chauderon 4 et les locaux dans le bâtiment sis place Chauderon 9 pour les prestations de l'action sociale vaudoise et de l'unité d'assainissement financier (Unafin), les locaux à la rue de l'Ale 31 pour les prestations de l'unité logement ;
- transférer les deux unités délivrant des prestations financières RI du bâtiment sis rue de Genève 52, répondant le moins aux exigences sécuritaires, vers le bâtiment de la place Chauderon 4 ;
- améliorer la sécurité du personnel en réalisant une réception centralisée au rez-de-chaussée de notre bâtiment sis place Chauderon 4 en limitant ainsi les déplacements des usager·ère·s dans les étages et la possibilité d'accéder librement aux couloirs donnant accès aux bureaux des collaborateur·trice·s.

La nouvelle attribution des locaux a été finalisée durant l'été 2019 et les déménagements ont été effectués au mois d'octobre 2019. Des locaux de la rue de Genève 52 ont ainsi été libérés.

4. Pourquoi une réception centralisée ?

4.1 Une meilleure sécurité

L'audit de sûreté réalisé en décembre 2018 a conclu qu'il n'y a actuellement aucun contrôle des accès dans le bâtiment sis place Chauderon 4 et que toute personne peut accéder directement à l'ensemble des locaux et notamment aux bureaux des collaborateur·trice·s et cadres du service.

Les auditeurs recommandent de restreindre l'accès au bâtiment et d'utiliser les locaux du rez-de-chaussée pour réaliser une réception centralisée où l'ensemble des usager·ère·s devra s'annoncer. Les bénéficiaires, une fois passés à la réception, se verront accorder l'accès pour se rendre dans les salles d'attente dans les étages. C'est dans ces espaces que les collaborateur·trice·s du service viendront les chercher et les raccompagner.

L'espace réservé aux collaborateur·trice·s du SSL sera ainsi préservé. Les usager·ère·s circulant dans les espaces dédiés aux bureaux seront accompagnés par un·e collaborateur·trice du SSL.

4.2 Une organisation plus efficiente de la réception

Aujourd'hui, il est nécessaire d'assurer l'ouverture d'une réception à chaque étage du bâtiment sis place Chauderon 4 pour accueillir les usager·ère·s du SSL. En cas d'absences du personnel, certaines réceptions doivent être fermées, ce qui pose un problème en termes d'orientation des usager·ère·s et de charge des autres réceptions.

4.3 Un accueil et une organisation améliorée

La création d'une réception centralisée permettra une gestion optimale des ressources humaines et permettra d'offrir en tout temps un accueil de qualité aux usager·ère·s et cela en un lieu unique. L'orientation des usager·ère·s sera ainsi grandement facilitée.

Le flux des usager·ère·s du SSL varie durant le mois. Il y a des périodes de fortes affluences et des périodes moins chargées. Le fait d'avoir une réception centralisée permettra d'allouer les bonnes forces de travail et d'ouvrir le nombre de guichet adéquat en fonction de l'affluence et ainsi faciliter l'organisation du travail en backoffice et de l'accueil téléphonique.

4.4 Une augmentation du nombre de bureaux dans les étages

La création d'une réception centralisée permettra la transformation des réceptions dans les étages en bureaux, ce qui permettra de disposer de quelques bureaux en réserve, en cas de hausse du nombre de bénéficiaires du RI et d'augmentation des effectifs en personnel y relative.

5. Impact sur le développement durable

Ce préavis n'a aucun impact sur le développement durable.

6. Impact sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap

Les normes d'accès pour les personnes en situation de handicap seront respectées dans le cadre de la réalisation de ce projet.

7. Aspects financiers

7.1 Incidences sur le budget d'investissement

Compte tenu du fait que les travaux d'investissement seront intégralement financés par le Canton, l'impact net est neutre sur le budget d'investissement ce qui ne générera pas de charges d'intérêts et d'amortissement.

(en milliers de CHF)	2020	2021	2022	2023	Total
Dépenses d'investissements	500	0	0	0	500
Recettes d'investissements	500	0	0	0	500
Total net	0	0	0	0	0

7.2 Incidences sur le budget de fonctionnement

Le SSL avait mandaté une société pour évaluer le concept de centralisation de la réception. Cette charge de CHF 46'289.- en lien avec l'avant-projet a été payé en 2019 via le budget de fonctionnement.

De plus, il est prévu que le Service du logement et des gérances finance par son budget ordinaire de fonctionnement diverses charges d'entretien spécifiques (estimé à environ CHF 75'000.-) en parallèle des travaux de centralisation de la réception.

Le crédit d'investissement étant intégralement financé par le Canton, il ne génère pas de charges d'intérêts et d'amortissement. Il n'y a donc pas de charges de fonctionnement supplémentaires pour la Ville.

8. Conclusions

Eu égard à ce qui précède, la Municipalité vous prie, Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir prendre les résolutions suivantes :

Le Conseil communal de Lausanne,

vu le préavis N° 2020/17 de la Municipalité, du 20 mai 2020;

ouï le rapport de la commission nommée pour examiner cette affaire ;

considérant que cet objet a été porté à l'ordre du jour,

décide :

1. d'allouer à la Municipalité un crédit d'investissement du patrimoine administratif de CHF 500'000.- destiné à financer les travaux d'aménagement d'une réception centralisée dans le bâtiment sis place Chauderon 4 pour les besoins du SSL ;
2. de porter en amortissement du crédit sous chiffre 1 la subvention cantonale qui sera accordée.

Au nom de la Municipalité

Le syndic
Grégoire Junod

Le secrétaire
Simon Affolter